



Nota Técnica N.º 19/2024, 04 de Dezembro de 2024.

Assunto: Orientações quando a aplicabilidade do IMR aos contratos oriundos da ARP SEGER 002/2024 – Telefonia FIXA (Item 10 do Termo de Referência)

Indicador: Prazo de Atendimento de Chamados

Metas a Cumprir:

- Tempo de restabelecimento de linhas comuns em no máximo 24 (vinte e quatro) horas;
- Tempo de restabelecimento de linhas de serviço de utilidade pública, pronto-socorro e posto de saúde, cujo prazo máximo de reparo será de 6 (seis) horas.

Referência: 3.13.1.3

Periodicidade: A cada ciclo de faturamento.

Forma de Comprovação: Por meio de relatório de protocolos de abertura de chamados referentes à solicitação de reparo de serviços.

Mecanismo de Cálculo: Total de chamados atendidos no prazo dividido pelo número total de chamados abertos.

a) Faixas de Ajuste no Pagamento: Se 95% a 100%

Se o quociente do mecanismo de cálculo corresponder de 95% a 100% do total de chamados abertos, a dedução de ajuste no pagamento deverá ser de 0%;

Exemplo:

- Total de chamados abertos: 100 chamados no ciclo de faturamento.
- Chamados **atendidos no prazo:** 97

Cálculo do Quociente:

Fórmula de cálculo do Quociente = (Número de chamados atendidos no prazo / Número total de chamados abertos)

$$\text{Quociente} = 97 / 100 = 0.97 (97\%)$$

Dedução de Ajuste no Pagamento: Como o quociente está entre 95% e 100%, a dedução é de 0%.



Impacto: A empresa está operando de acordo com a meta mais alta, portanto, não há ajuste no pagamento.

b) Faixas de Ajuste no Pagamento: Se 90% a 94,99%

Se o quociente do mecanismo de cálculo corresponder de 90% a 94,99% do total de chamados abertos, a dedução de ajuste no pagamento deverá ser de 1%;

Exemplo:

- **Total de chamados abertos:** 100 chamados no ciclo de faturamento.
- **Chamados atendidos no prazo:** 92

Cálculo do Quociente: Fórmula de cálculo do Quociente = (Número de chamados atendidos no prazo / Número total de chamados abertos)

$$\text{Quociente} = 92 / 100 = 0.92 \text{ (92\%)}$$

Dedução de Ajuste no Pagamento: Como o quociente está entre 90% e 94,99%, a dedução é de 1%.

Impacto: A empresa terá uma dedução de 1% no pagamento devido à menor eficiência no atendimento dos chamados.

c) Faixas de Ajuste no Pagamento: 85% a 89,99%

Se o quociente do mecanismo de cálculo corresponder de 85% a 89,99% do total de chamados abertos, a dedução de ajuste no pagamento deverá ser de 2%.

Exemplo:

- **Total de chamados abertos:** 100 chamados no ciclo de faturamento.
- **Chamados atendidos no prazo:** 88

Cálculo do Quociente: Fórmula de cálculo do Quociente = (Número de chamados atendidos no prazo / Número total de chamados abertos)

$$\text{Quociente} = 88 / 100 = 0.88 \text{ (88\%)}$$

Dedução de Ajuste no Pagamento: Como o quociente está entre 85% e 89,99%, a dedução é de 2%.

Impacto: A empresa terá uma dedução de 2% no pagamento devido à eficiência no atendimento que precisa ser melhorada.

O que fazer quando o quociente obtido é inferior à 84,99%?



Se o quociente do mecanismo de cálculo corresponder a 84,99% ou menos do total de chamados abertos, a dedução de ajuste no pagamento deverá ser de 2% (dois por cento) e estará configurada a inexecução parcial do contrato, portanto, A CONTRATADA estará sujeita às penalidades previstas no contrato, podendo ser aplicada uma multa de 5% (cinco por cento) sobre o saldo contratual reajustado não executado, conforme Item 10.4 do Termo de Referência.

Exemplo:

- **Total de chamados abertos:** 100 chamados no ciclo de faturamento.
- **Chamados atendidos no prazo:** 83

Cálculo do Quociente: Fórmula de cálculo do Quociente = (Número de chamados atendidos no prazo / Número total de chamados abertos)

$$\text{Quociente} = 83 / 100 = 0.83 \text{ (83\%)}$$

Dedução de Ajuste no Pagamento: Como o quociente é inferior a 84,99%, a dedução é de 2%.

Impacto: A empresa sofre uma dedução de 2% e configura-se a inexecução parcial do contrato, sujeitando a contratada às penalidades previstas no contrato, incluindo uma possível multa de 5% sobre o saldo contratual reajustado não executado, conforme Item 10.4 do Termo de Referência.

Qualquer dúvida ou necessidade de esclarecimento, favor entrar em contato com a SUCOR através do e-mail: sucor@seger.es.gov.br ou telefone: 3636-5254.

Subgerência de Serviços Corporativos
Gerência de Serviços Corporativos
Subsecretaria de Estado de Administração Geral
Secretaria de Estado de Gestão e Recursos Humanos

Documento original assinado eletronicamente, conforme MP 2200-2/2001, art. 10, § 2º, por:

ANA VANESSA MESSIAS MELLO

SUBGERENTE SUB-FG

SUCOR - SEGER - GOVES

assinado em 05/12/2024 16:35:59 -03:00



INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO

Documento capturado em 05/12/2024 16:35:59 (HORÁRIO DE BRASÍLIA - UTC-3)
por ANA VANESSA MESSIAS MELLO (SUBGERENTE SUB-FG - SUCOR - SEGER - GOVES)
Valor Legal: ORIGINAL | Natureza: DOCUMENTO NATO-DIGITAL

A disponibilidade do documento pode ser conferida pelo link: <https://e-docs.es.gov.br/d/2024-HDLN77>